



Industry  
Canada

Industrie  
Canada

Government  
Publications

CAI  
IST 120  
-1999  
S33

3 1761 11765245 3



# Shopping on the Internet

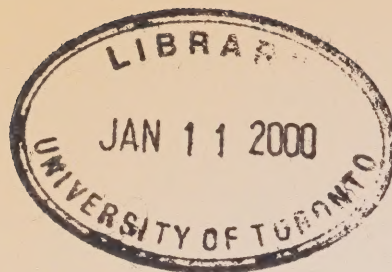
**Get informed**



*Tips for on-line consumers*

Office of Consumer Affairs

Canada



For additional copies of this publication or a copy of *Principles of Consumer Protection for Electronic Commerce: A Canadian Framework*, please contact:

Information Distribution Centre  
Communications Branch  
Industry Canada  
Room 205D, West Tower  
235 Queen Street  
Ottawa ON K1A 0H5

Tel.: (613) 947-7466

Fax: (613) 954-6436

E-mail: [publications@ic.gc.ca](mailto:publications@ic.gc.ca)

This publication, as well as the principles and a guide for merchants, is also available electronically on the World Wide Web at <http://strategis.ic.gc.ca/oca>

This publication can be made available in alternative formats upon request.  
Contact the Information Distribution Centre at the numbers listed above.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada  
(Industry Canada) 1999

Cat. No. C2-418/1999  
ISBN 0-662-64128-0  
52646B




10% recycled  
material

# Shopping on the Internet

## Get informed

### Tips for on-line consumers



**W**hether you're a novice or seasoned on-line shopper, there are some things that you likely take for granted at your local stores that concern you when shopping on-line. How do you know you're dealing with a reputable merchant? Do you have enough product information to make a decision to buy, especially when you can't touch or sample the product? How do you actually buy

something on the Internet and what do you do if something goes wrong? How can you ensure that your personal and financial information is private and secure? This booklet provides you with some tips so you can shop on-line with confidence!\*

The last page features a tip sheet, which you can cut out and keep beside your computer while you shop.

\* These tips are based on *Principles of Consumer Protection for Electronic Commerce: A Canadian Framework*, which was developed by a working group of business, consumer and government representatives. Page 2 of this booklet contains information on how to obtain a copy of the principles.



## **Finding and dealing with a reputable merchant**

A reputable merchant will have put a great deal of time, money and energy into building a well-organized, safe and secure Web site, and will want you to know about it. It is in the merchant's best interest to attract confident, well-informed customers. Informing yourself will help make your Internet shopping experience enjoyable and hassle-free.

### **Know the merchant you're dealing with**

- ▶ Merchants should display their company name and address prominently on the Web site, along with detailed contact information. Look for a toll-free number or, at the very least, the merchant's regular phone and fax numbers and mailing address. Don't be afraid to call the company if you want more information. Reputable businesses will be happy to help you.

### **Look for detailed product information**

- ▶ You can't touch, try on or test anything when you buy on-line so you have to rely on the merchant's descriptions. Make an informed decision. Look for Web sites that offer plenty of detailed information on their products and services in plain, understandable language.

## **Read the contract's terms and conditions and print or save them**

- ▶ Merchants should provide you with the terms and conditions of the sale in plain language. This should include a simple description of the full price, delivery options, return policies, warranties and methods of transaction. Even though it may take some time, read through all of this information before you agree to buy a product or service.

### **Check for quality assurance certificates or seals**

- ▶ As commerce on the Internet grows, some organizations are beginning to offer approval ratings and certifications for on-line businesses. Approval programs range from, at minimum, verification that the business exists at its claimed address, to comprehensive auditing services. Check the organization's Web site to see what is guaranteed or what the approval certificate really means.

### **Verify the merchant has a fair and clear complaints-handling process**

- ▶ Problems with Internet purchases arise, just as they do with things you buy at your local store. A merchant's Web site should include an effective, but simple, process for handling complaints, concerns

and inquiries. If you get charged for something you didn't buy, the merchant should fix the problem without additional charges.

### **Ensure you're comfortable with the merchant's purchasing process and that you know how to cancel your order**

- ▶ Most merchant's Web sites allow you to complete an order form or fill a "shopping cart" with the items you are considering buying. Only after you complete and confirm your list and transaction arrangements should you finalize the sale by clicking on the "Send" button. Make sure the full price of the items, the terms and conditions, and methods of transaction are clearly set out, and that you print or save a copy of the transaction for your records.

### **Make sure the merchant has a secure transaction system to protect your financial information**

- ▶ You should make sure that the merchant has a security system in place before you send your credit card number or other financial information over the Internet. Merchants who use secure transaction systems will advertise the fact, give you plenty of information about their system and tell you who provides it. Most Internet browsers indicate

when you are using a secure Internet link. Contact the merchant's security service provider if you would like more information.

### **Review the merchant's policy for protecting personal information**

- ▶ Reputable companies will post a privacy policy on their Web site. Canadian companies should model their policy after CSA (Canadian Standards Association) International's privacy code, available by calling 1-800-463-6727 or visiting the CSA International Web site (<http://www.csa-international.org>). Many merchants use the information they collect about their customers for other purposes, such as developing marketing profiles or making money by selling their mailing lists. This is fine, as long as the merchant has your permission to use your information. Be aware that if you consent to allowing your name to be used by other organizations you may receive more marketing information or solicitations by E-mail or regular post.



## When to use more caution

### Remember, buying internationally involves more risk

▶ *Check that products meet Canadian safety standards*

Be aware when buying from abroad that the product may not meet Canadian safety standards. Ensuring the product's safety is up to you. You should be particularly concerned with the potential chemical, mechanical and electrical hazards and the flammability of products. Be especially careful when buying things such as health or children's products. Take the time to visit CSA International's Web site or the Health Canada Web site for product information (<http://www.hc-sc.gc.ca/ehp/ehd/psb/consumer.htm>).

▶ *Know how much money you're willing to risk*

Foreign retailers operate under different laws and in different court systems, and getting redress can be complicated and costly. Before purchasing a product from a foreign retailer consider how much money you are willing to risk if something goes wrong.

▶ *Check the guarantee and currency*

Check on the limits to guarantees on foreign products and in which currency the prices are quoted.

### Be on guard against mass market E-mail

- ▶ If you have an E-mail account, you have probably been "spammed" — receiving unasked-for commercial E-mail from a merchant. Merchants should only send you E-mail if you have authorized them to do so through a previous transaction or by requesting more information. If you receive "spam" E-mail, do not reply, even to ask to be removed from the sender's E-mail list. Just delete the message. By replying to the E-mail you indicate to the sender that he or she has reached a potential customer.

### Educate yourself and your children about controlling personal information

- ▶ You have the right to say who can and cannot use your personal information. Patronize companies that have a privacy policy posted on their site. Also, if your children surf the Internet, educate them about the importance of keeping personal information private.

## Watch out for scams

Because the Internet offers quick access to a large audience at low cost there is no shortage of people using it to make a fast buck at the expense of the unwary. Be especially aware of the following:

- ▶ any offer that sounds too good to be true
- ▶ any site that asks you to send personal or financial information before disclosing an offer
- ▶ promises of a valuable prize in return for a low-cost purchase
- ▶ any offer that includes pressure to send money to take advantage of a special deal
- ▶ any loan offer if you are required to send money as a condition of obtaining the loan
- ▶ investment schemes. Don't invest without carefully checking out the investment, product, service and investor.

**Remember, Internet fraud is international. Check the following sites to stay up to date on the latest scams in Canada and the United States:**

- Competition Bureau, Industry Canada: <http://strategis.ic.gc.ca/competition>
- Ontario Provincial Police PhoneBusters: <http://www.phonebusters.com>
- RCMP Latest Scams: <http://www.rcmp-grc.gc.ca/html/scams.htm>
- Better Business Bureau (U.S. and Canada): <http://www.bbb.org/alerts/index.html>
- Federal Trade Commission (U.S.): <http://www.ftc.gov/bcp/menu-internet.htm>
- National Fraud Information Center (U.S.): <http://www.fraud.org>

**For more information on electronic commerce and consumer protection, visit the following sites:**

- Canadian Association of Internet Providers: <http://www.caip.ca>
- Canadian Bankers Association: <http://www.cba.ca>
- Canadian Marketing Association: <http://www.the-cma.org>
- Competition Bureau: <http://strategis.ic.gc.ca/competition>
- CSA International: <http://www.csa-international.org>
- Health Canada: <http://www.hc-sc.gc.ca/english/product.htm>

For information on a number of consumer issues, visit the Office of Consumer Affairs Web site (<http://strategis.ic.gc.ca/oca>).

The following organizations participated in the Working Group on Electronic Commerce and Consumers:

- Action réseau consommateur
- Alliance of Manufacturers & Exporters Canada
- Cable Television Standards Foundation
- Canadian Association of Internet Providers
- Canadian Bankers Association
- Canadian Marketing Association
- Competition Bureau, Industry Canada
- Consumers' Association of Canada
- CSA International
- Information Technology Association of Canada
- Ministry of Consumer and Commercial Relations, Government of Ontario
- Ministry of Government Services, Consumer Affairs Division, Government of Alberta
- Office de la protection du consommateur, gouvernement du Québec
- Office of Consumer Affairs, Industry Canada
- Option consommateurs
- Public Interest Advocacy Centre
- Retail Council of Canada




**Cut this tip sheet out and keep it by your computer as a quick reference.**



### **Internet shopping tips**

- ✓ Know the merchant you're dealing with.
- ✓ Look for detailed product information.
- ✓ Read the contract's terms and conditions and print or save them.
- ✓ Check for quality assurance certificates or seals.
- ✓ Verify the merchant has a fair and clear complaints-handling process.
- ✓ Ensure you're comfortable with the merchant's purchasing process and that you know how to cancel your order.
- ✓ Make sure the merchant has a secure transaction system to protect your financial information.
- ✓ Review the merchant's policy for protecting personal information.
- ✓ Remember, buying internationally involves more risk.
  - Check that products meet Canadian safety standards.
  - Know how much money you're willing to risk.
  - Check the guarantee and currency.
- ✓ Be on guard against mass market E-mail.
- ✓ Educate yourself and your children about controlling personal information.
- ✓ Watch out for scams.

For more information on electronic commerce, visit the Office of Consumer Affairs Web site (<http://strategis.ic.gc.ca/oca>).



Digitized by the Internet Archive  
in 2022 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761117652453>





Découpez cette liste de conseils et conservez-la à proximité de votre ordinateur à titre de référence.

### Conseils de magasinage dans Internet

- ✓ Renseignez-vous sur le marchand avec qui vous faites affaire.
  - ✓ Cherchez des renseignements détaillés sur les produits.
  - ✓ Lisez les modalités et conditions du contrat, et imprimez ou sauvegardez-les.
  - ✓ Recherchez des certificats ou des sceaux de qualité.
  - ✓ Assurez-vous que le marchand dispose d'un mécanisme équitable et clair de traitement des plaintes.
  - ✓ Assurez-vous que les modalités d'achat offertes par le marchand vous conviennent et que vous savez comment annuler votre commande.
  - ✓ Veillez à ce que le marchand dispose d'un système de transaction sécurisé pour protéger les renseignements financiers.
  - ✓ Examinez la politique de protection des renseignements personnels du marchand.
  - ✓ N'oubliez pas, les achats à l'étranger comportent davantage de risques.
  - Assurez-vous que le produit répond aux normes de sécurité canadiennes.
  - Sachez combien d'argent vous êtes prêt à mettre en jeu.
  - Vérifiez la garantie et la devise.
  - ✓ Méfiez-vous du multipestage publicitaire par courriel.
  - ✓ Informez-vous et instruisez vos enfants au sujet de la protection des renseignements personnels.
  - ✓ Méfiez-vous des fraudes.
- Pour de plus amples renseignements sur le commerce électronique, visitez le site Web du Bureau de la consommation (<http://strategis.ic.gc.ca/bc>).

## Pour de plus amples renseignements sur le commerce électronique et la protection des consommateurs, visitez les sites suivants :

- Association canadienne de fournisseurs Internet, <http://www.caip.ca>
  - Association canadienne de marketing, <http://www.the-cma.org>
  - Association des banquiers canadiens, <http://www.cba.ca>
  - Bureau de la concurrence, <http://strategis.ic.gc.ca/concurrence>
  - CSA International, <http://www.csa-international.org>
  - Santé Canada, <http://www.hc-sc.gc.ca/francais/produit.htm>
- Pour des renseignements sur diverses questions de consommation, visitez le site Web du Bureau de la consommation (<http://strategis.ic.gc.ca/bc>).

Les organismes suivants ont participé au Groupe de travail sur le commerce électronique et les consommateurs :

- Action réseau consommateur
- Alliance des manufacturiers et des exportateurs du Canada
- Association canadienne de la technologie de l'information
- Association canadienne des fournisseurs Internet
- Association canadienne du marketing
- Association des banquiers canadiens
- Association des consommateurs du Canada
- Bureau de la concurrence, Industrie Canada
- Bureau de la consommation, Industrie Canada
- Centre pour la défense de l'intérêt public
- Conseil canadien du commerce de détail
- CSA International
- Fondation des normes de télévision par câble
- Ministère de la Consommation et du Commerce, gouvernement de l'Ontario
- Ministry of Government Services, Consumer Affairs Division, gouvernement de l'Alberta
- Office de la protection du consommateur, gouvernement du Québec
- Option consommateurs

## Informez-vous et instruisez vos enfants au sujet de la protection des renseignements personnels

► Vous avez le droit de dire qui peut et ne peut pas utiliser vos renseignements personnels. Fréquentez des entreprises qui affichent une politique sur la protection des renseignements personnels sur leur site. De plus, si vos enfants naviguent dans Internet, instruisez-les au sujet de l'importance de protéger leurs renseignements personnels.

## Méfiez-vous des fausses

Parce qu'Internet offre un accès rapide à un vaste public, à peu de frais, bien des gens l'utilisent pour faire un coup d'argent aux dépens des personnes qui



## N'oubliez pas que la fraude dans Internet a une portée internationale. Visitez les sites suivants pour connaître les dernières arnaques au Canada et aux États-Unis :

- Bureau de la concurrence, Industrie Canada, <http://strategis.ic.gc.ca/concurrence>
- Police provinciale de l'Ontario — PhoneBusters, <http://www.phonebusters.com>
- GRC — escroqueries récentes, <http://www.rcmp-grc.gc.ca/html/ecbweb-f.htm>
- Better Business Bureau (États-Unis et Canada), <http://www.bbb.org/alerts/index.html> (en anglais seulement)
- Federal Trade Commission (États-Unis), <http://www.ftc.gov/bcp/menus/interne.htm> (en anglais seulement)
- National Fraud Information Center (États-Unis), <http://www.fraud.org> (en anglais seulement)

- ne sont pas sur leurs gardes. Méfiez-vous tout particulièrement de ce qui suit :
- toute offre qui semble trop belle pour être vraie; tout site qui vous demande d'envoyer des renseignements personnels ou financiers avant de divulguer une offre;
- des promesses de remise d'un prix de grande valeur en retour d'un achat bon marché;
- toute offre où l'on exerce des pressions pour vous faire envoyer de l'argent afin de tirer parti d'une offre spéciale;
- toute offre de prêt où l'on demande d'envoyer de l'argent pour obtenir le prêt;
- des stratagèmes d'investissement; n'investissez pas sans vérifier soigneusement l'investissement, le produit, le service et l'investisseur.



clients à d'autres fins, telles que l'élaboration de profils de commercialisation ou la vente de leurs listes de publipostage. Il n'y a rien de mal à cela pour autant que vous ayez donné votre permission au marchand de procéder ainsi. Sachez que si vous acceptez que votre nom soit utilisé par d'autres organismes, vous risquez de recevoir davantage de renseignements à caractère commercial ou de sollicitations par courriel ou par la poste.

## Quand exercer un surcroît de prudence

**N'oubliez pas, les achats à l'étranger comportent davantage de risques** ▶ **Assurez-vous que le produit répond aux normes de sécurité canadiennes**

Rappelez-vous qu'un produit acheté à l'étranger ne répond peut-être pas aux normes de sécurité canadiennes. C'est à vous qu'incombe la responsabilité de vérifier la sécurité du produit. Portez une attention particulière aux risques chimiques, mécaniques et électriques ainsi qu'à l'inflammabilité des articles, surtout s'il s'agit de produits de santé ou de produits pour les enfants. Prenez le temps de vous rendre au site Web de CSA International ou à celui de Santé Canada, pour obtenir des renseignements sur les produits (<http://www.hc-sc.gc.ca/ehp/dhmt/bsp/consummation.htm>).

▶ **Sachez combien d'argent vous êtes prêt à mettre**

*en jeu*

Les détaillants étrangers sont assujettis à des lois et à des systèmes judiciaires différents; les recours peuvent être complexes et coûteux. Avant d'acheter un produit d'un détaillant étranger, demandez-vous combien d'argent vous êtes prêt à mettre en jeu si quelque chose ne va pas.

▶ **Vérifiez la garantie et la devise**

Vérifiez les limites imposées aux garanties sur les produits étrangers et la devise dans laquelle le prix est exprimé.

**Méfiez-vous du multipostage publicitaire**

**par courriel**

▶ Si vous avez une adresse de courriel, vous avez probablement déjà fait l'objet d'un « multipostage » — vous avez reçu du courriel commercial non sollicité d'un marchand. Les marchands ne devraient vous expédier du courriel que si vous leur avez permis de le faire à l'occasion d'une transaction antérieure ou en sollicitant plus de renseignements. Si vous recevez du courriel non sollicité, n'y répondez pas, et ne demandez même pas d'être retiré de la liste d'envoi. Effacez tout simplement le message. En répondant, vous indiquez à l'expéditeur qu'il a rejoint un client éventuel.

## Assurez-vous que le marchand dispose d'un mécanisme équitable et clair de traitement des plaintes

▶ Les achats dans Internet, tout comme les achats en magasin, peuvent être sources de problèmes. Le site Web du marchand devrait présenter un mécanisme simple et efficace de traitement des plaintes, des préoccupations et des demandes. Si on vous facture quelque chose que vous n'avez pas acheté, le marchand devrait régler le problème sans frais.

## Assurez-vous que les modalités d'achat offertes par le marchand vous conviennent et que vous savez comment annuler votre commande

▶ La plupart des sites Web des marchands vous permettent de remplir un formulaire ou encore un « panier » où vous placez les articles que vous voulez acheter. Ce n'est qu'après avoir rempli et confirmé votre liste et les modalités de paiement que vous devriez achever la commande en cliquant sur « Terminer ». Assurez-vous que le plein prix des articles, les modalités et conditions de même que les méthodes de paiement sont clairement énoncés, et imprimez ou sauvegardez une copie de la transaction pour vos dossiers.



## Veillez à ce que le marchand dispose d'un système de transaction sécurisé pour protéger les renseignements financiers

▶ Assurez-vous que le marchand utilise un système sécurisé avant de lui communiquer votre numéro de carte de crédit ou d'autres renseignements financiers par Internet. Les marchands qui utilisent des systèmes de transaction sécurisés le feront savoir, vous donneront une foule de renseignements au sujet de leur système et vous révéleront l'identité du fournisseur du système. La plupart des navigateurs Internet indiquent si vous utilisez un lien Internet sécurisé. Pour plus de renseignements, communiquez avec ce fournisseur.

## Examinez la politique de protection des renseignements personnels du marchand

▶ Un marchand digne de confiance affichera sa politique de protection des renseignements personnels sur son site Web. Les entreprises canadiennes devraient s'inspirer du Code type sur la protection des renseignements personnels de CSA (Association canadienne de normalisation) International en composant le 1 800 463-6727 ou en se rendant au site Web de CSA International (<http://www.csa-international.org>). De nombreux marchands utilisent les renseignements qu'ils recueillent de leurs

## Repérer un marchand digne de confiance et faire affaire avec lui

Un marchand digne de confiance aura consacré beaucoup de temps, d'argent et d'énergie à la création d'un site Web bien pensé, sûr et sécurisé, et il tiendra à vous le faire savoir. Il y va de son intérêt d'attirer des clients confiants et bien informés. Si vous renseignez, vous trouverez le magasinage en direct plus agréable et éviterez des problèmes.

### Renseignez-vous sur le marchand avec qui vous faites affaire

▶ Les marchands devraient afficher bien en vue le nom et l'adresse de leur entreprise sur le site Web, ainsi que leurs coordonnées détaillées. Vérifiez s'il y a un numéro sans frais ou, à tout le moins, les numéros de téléphone et de télécopieur, et l'adresse postale du marchand. N'hésitez pas à appeler l'entreprise pour obtenir plus de renseignements. Les entreprises dignes de confiance se feront un plaisir de vous aider.

### Cherchez des renseignements détaillés sur les produits

▶ Vous ne pouvez ni toucher, ni essayer ni vérifier quoi que ce soit lorsque vous achetez en direct; vous devez donc vous en remettre aux descriptions

### Lisez les modalités et conditions du contrat, et imprimez ou sauvegardez-les

▶ Les marchands devraient vous fournir les modalités et conditions de la vente, en langage clair, y compris une description simple du prix complet, des modalités de livraison, des modalités de retour, des garanties et des modes de paiement. Même si cela exige beaucoup de temps, lisez tous ces renseignements avant d'accepter d'acheter un produit ou un service.

### Recherchez des certificats ou des sceaux de qualité

▶ À mesure que croît le commerce dans Internet, certains organismes commencent à offrir des cotes de confiance aux commerces en direct et à les agréer. Les programmes d'approbation vont de la simple vérification de l'adresse où prétend se situer l'entreprise et peuvent aller jusqu'à des services de vérification exhaustifs. Visitez le site Web de l'organisme pour voir ce qui est garanti ou ce que signifie vraiment le certificat d'approbation.



# Magasiner dans Internet

Renseignez-vous

## Conseils aux consommateurs sur l'achat en direct



ne vous soyez profane ou spécialiste chevronné de l'achat en direct, il y a certaines choses que vous tenez probablement pour acquises lorsque vous achetez dans les magasins de votre localité et dont vous devriez vous préoccuper lorsque vous achetez en direct. Comment savoir si le marchand est digne de confiance? Avez-vous assez de renseignements sur le produit pour décider de l'acheter, surtout si vous ne pouvez le toucher ou en faire l'essai? Comment procéder pour

acheter en direct et que faire en cas de problème? Comment s'assurer que vos renseignements personnels et financiers resteront confidentiels et seront gardés en toute sécurité? Ce guide vous présente certains conseils afin que vous puissiez magasiner en direct en toute confiance\*. À la dernière page, vous trouverez une liste de conseils que vous pourrez découper et conserver à proximité de votre ordinateur à titre de référence pour le magasinage.

\* Ces conseils sont tirés des Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique — Le cadre canadien, préparé par un groupe de travail de représentants d'entreprises, de consommateurs et du gouvernement. On trouvera à la page 2 du présent guide les renseignements nécessaires pour obtenir un exemplaire des Principes.

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de cette publication ou un exemplaire des *Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique* — Le cadre canadien, adressez-vous au :

Centre de diffusion de l'information  
Direction générale des communications  
Industrie Canada  
Bureau 205D, tour Ouest  
235, rue Queen  
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléphone : (613) 947-7466  
Télécopieur : (613) 954-6436  
Courriel : [publications@ic.gc.ca](mailto:publications@ic.gc.ca)

Vous trouverez également une version électronique de cette publication ainsi que les Principes et un guide à l'intention des marchands sur le Web (<http://strategis.ic.gc.ca/bc>). Cette publication est disponible sur demande dans une présentation adaptée à des besoins particuliers. Communiquez avec le Centre de diffusion de l'information aux numéros ci-dessus.

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada  
(Industrie Canada) 1999  
N° de catalogue C2-418/1999  
ISBN 0-662-64128-0  
52646B



Contient 10 p. 100  
de matières recyclées



# Magasin dans Internet

Renseignez-vous



Conseils aux consommateurs  
sur l'achat en direct

Bureau de la consommation

Canada